

PROPHYLAXE

Herausforderung Neupatient: Wie die erste Prophylaxe-Sitzung gelingt

von Beate Schulz-Brewing, Zahnmedizinische Fachassistentin, Kiel

! Es hat sich herumgesprochen: Prophylaxe ist die Basis der Zahngesundheit. Auch viele Neupatienten interessieren sich dafür – und machen schnell einen Termin. Als Prophylaxe-Assistentin empfindet man diese Ersttermine oft als schwierig und belastend. Welche Erwartungen und Vorstellungen haben die unbekanntenen Patienten? Welche Erfahrungen bringen sie mit? In jedem Fall erfordern Erstpatienten unsere besondere Aufmerksamkeit. Was können wir tun, um ihren Erwartungen zu entsprechen und aus ihnen neue Stammpatienten zu machen? !

Terminvereinbarung beim Neupatienten

Typischerweise gibt es zwei Wege, wie Neupatienten zu einem Prophylaxe-Termin kommen:

- Sie kommen mit Schmerzen oder zur Untersuchung in die zahnärztliche Praxis. Stellt sich bei der Behandlung heraus, dass Bedarf an einer professionellen Zahnreinigung (PZR) besteht, klärt sie der Zahnarzt über den Nutzen und die Vorteile einer regelmäßigen PZR auf. Da die Akzeptanz der PZR inzwischen hoch ist, lassen sich auch relativ viele Neupatienten davon überzeugen und vereinbaren einen Termin.
- Gerade Patienten, die sich um ihre Zahngesundheit sorgen, melden sich oft auch auf Empfehlung und fragen nach Prophylaxe-Terminen, obwohl sie noch nie an einem Prophylaxe-Programm teilgenommen haben. Sie erwarten, von diesen Vorteilen zu profitieren. Zudem sind sie besorgt, ob sie ihre Zähne auch angemessen und mit den richtigen Produkten pflegen.

Die Patienten werden dann an speziell dafür ausgebildetes Fachpersonal weitergeleitet. Im Idealfall stellt sich diese Prophylaxe-Mitarbeiterin schon bei der Terminvereinbarung kurz vor. Das ist allerdings nicht immer möglich, sodass der erste Kontakt erst zum vereinbarten Termin stattfindet.

PRAXISHINWEIS ! Es erleichtert die Arbeit der Prophylaxe-Fachkraft sehr, wenn im Teamgespräch alle Punkte gesammelt werden, die beim Durchführen der ersten Prophylaxe-Behandlung wichtig und hilfreich sind. Dies fördert eine gute Zusammenarbeit und schließt auch die Terminvergabe und die Mitarbeiterinnen im Sprechzimmer mit ein.

Schon an der Rezeption sollte man mit diesen Erstterminen sensibel umgehen und sie besonders kennzeichnen. Handelt es sich um einen neuen Patienten oder auch um eine generell erste Prophylaxe-Sitzung? Erhält die



Zahnarzt stellt
Bedarf an PZR fest

Prophylaxe-
Mitarbeiterin am
besten gleich
vorstellen

Prophylaxe ist
Teamarbeit

Kollegin eine Information, kann sie schon rechtzeitig alle Vorbereitungen treffen, Anamnese und Diagnose studieren und sich etwas mehr Zeit für das Vorgespräch einräumen lassen.

Angemessen dokumentieren

Damit wichtige Informationen, Wünsche, Probleme und Schilderungen nachvollziehbar sind, sollte die Behandlungsassistentin in einem kurzen Protokoll mitschreiben, was mit dem Behandler besprochen wurde. Diese Notizen müssen alle wichtigen Informationen festhalten, die für den weiteren Behandlungsverlauf wichtig sind:

- Leidet der Patient unter sehr empfindlichen Zahnhälsen?
- Hat er Rezessionen?
- Hatte er immer schon Angst vor einer PZR oder generell vor dem Zahnarzt? Ist schon einmal eine systematische PAR-Behandlung durchgeführt worden und wann?
- Möchte er unbedingt schneeweiße Zähne haben?

PRAXISHINWEIS | Extrem wichtig ist das Festhalten von Risikofaktoren wie Rauchen, Diabetes oder eine notwendige Endocarditis-Prophylaxe. Ist der Patient Asthmatiker, dann darf kein Pulverstrahlgerät zum Einsatz kommen. Vielleicht sieht ein Patient auch nur den Wellnesscharakter einer Zahnreinigung?

Auch sollte kurz dokumentiert werden, dass über die Kosten und deren konkrete Höhe aufgeklärt wurde.

Richtig kommunizieren

Ist der Termin entsprechend markiert, kann sich die Kollegin schon im Vorwege anhand dieser Notizen ein gutes Bild von dem neuen Patienten machen und ihn entspannt begrüßen. Sie ist informiert, bevor der Patient das Zimmer betritt. Hat er dann Platz genommen, kann sie sich ihm entspannt gegenüberübersetzen und ihn zunächst berichten lassen. So baut sich beim Patienten schon die Anspannung ab, kann er doch all seine Bedenken formulieren und seine Wünsche vortragen.

PRAXISHINWEIS | Es hat sich das Prinzip des aktiven Zuhörens bewährt. Das bedeutet: Sie lassen viel erzählen, nicken zustimmend und unterbrechen wenig. Am Ende fassen Sie noch einmal kurz das Vorgetragene zusammen, damit es keine Missverständnisse gibt. Klären Sie über die Art der Erkrankung auf und geben Sie eine Prognose. Sprechen Sie auch Ernährungsgewohnheiten an.

Zu klären sind weiterhin folgende Fragen:

- Möchte der Patient aufgehällte Zähne und ist das realistisch?
- Liegt eine beginnende oder fortgeschrittene Parodontitis vor?
- Sind die Zähne hyperempfindlich und gar durch Erosionen vorgeschädigt?

Behandlungs-
assistentin sollte
Wichtiges notieren

Risikofaktoren
aufführen

„Aktives Zuhören“
ist gefragt

Anschließend inspiziert die Prophylaxe-Assistentin die Mundhöhle, Schleimhäute sowie Zähne und beginnt dann in Absprache mit dem Patienten mit der Arbeit.

Wichtig | Beschreiben Sie immer genau, wie Sie vorgehen werden und wie lange etwas dauert – dies gibt dem neuen Patienten eine Orientierung. Nach der Zahnreinigung zeigen Sie das Resultat im Spiegel und befassen sich mit der Mundhygieneberatung. Was wird schon gemacht? Stellen Sie nicht gleich alles um und arbeiten Sie nach dem Grundsatz „Tell – show – do“.

Depuration korrekt durchführen

Um Bakterien im Mundraum zu reduzieren, wird dieser vor Beginn der Zahnreinigung eine Minute lang mit 10 ml CHX 0,2 % ausgespült. Anschließend werden die Indizes erhoben und dokumentiert, erst dann beginnt die eigentliche Arbeit. Diese startet mit Anfärben, um dem Patienten seine Schwachstellen aufzuzeigen. Wangenschleimhäute, Umschlagsfalten, Lippen, Rachenbereich und Zungenboden werden angeschaut. Bei Auffälligkeiten wird der Behandler dazu geholt.

Abhängig von den Empfindlichkeiten des Patienten und der Ausstattung der Praxis arbeitet die Prophylaxe-Kraft entweder mit Ultraschall und/oder Handinstrumenten, mit Polierpasten und/oder Ultraschall sowie Air Flow. Und das immer substanzschonend und selektiv: Einen bei allen gleich durchgeführten Ablauf kann es nicht geben, hängt doch die Vorgehensweise stets von Befund und Diagnose ab.

PRAXISHINWEIS | Lassen Sie den Patienten das gute Gefühl nach der Belagsentfernung spüren, indem er die glatten Oberflächen mit der Zunge ertastet. Zeigen Sie ihm das Resultat im Spiegel.

Mit einer auf die individuellen Bedürfnisse abgestimmten lokalen Fluoridierung schließt die Behandlung ab.

Recall

Zufriedene Patienten sind unsere größte Belohnung und wir freuen uns, wenn wir den neuen Patienten von nun an regelmäßig in unserer Praxis begrüßen dürfen. Um dies zu fördern, sollten wir ihn gleich in das Recallprogramm der Praxis überführen. Am besten ist es, Sie geben dem Patienten gleich nach der Sitzung den nächsten Termin mit und fragen ihn, ob er daran erinnert werden möchte.

PRAXISHINWEIS | Wie oft der Patient sich zur Kontrolle und zur Prophylaxe einfinden soll, hängt auch von der Compliance und den motorischen Möglichkeiten bei der häuslichen Zahnpflege ab. Bei guter häuslicher Mitarbeit steht einer Gesunderhaltung und der Attraktivität eines gesunden Gebisses auf lange Zeit nichts entgegen.

Nach dem Prinzip „Tell – show – do“ arbeiten

Bei Auffälligkeiten den Behandler hinzuziehen

Resultat mit dem Spiegel zeigen

Patienten gleich mit ins Recallprogramm nehmen